mmissaire Cabinet Office ⇒ Bureau du Conseil
ommissions du Conseil des ministres Territorial
ecutive Council Office ⇒ Ministère du Conseil
au de l'Assemblée législative Community &
rvices aux agglomérations et du Transport
ion économique Education ⇒ Ministère
ices Government Services ⇒ Ministère des
Services ⇒ Ministère de la Santé et des
a Justice Public Service Commission ⇒
wable Resources ⇒ Ministère des Richesses
ourisme Women's Directorate ⇒ Bureau de
Yukon College ⇒ Collège du Yukon Yukon
é de développement du Yukon Yukon Energy
Co. poration ⇒ Société d'énergie du Yukon Yukon Hospital Corporation ⇒ Régie des
hôpitaux du Yukon Yukon Housing Corporation ⇒ Société d'habitation du Yukon Yukon
Liquor Corporation ⇒ Société des alcools du Yukon Yukon Workers' Compensation Health
and Safety Board ⇒ Commission de la santé et de la sécurité au travail
Commissioner's Office ⇒ Bureau de la Commissaire Cabinet Office ⇒ Bureau du Conseil
des ministres Cabinet Commissions ⇒ Commissions du Conseil des ministres Territorial
Ridings ⇒ Circonscriptions territoriales Executive Council Office ⇒ Ministère du Conseil
exécutif Legislative Assembly Office ⇒ Bureau de l'Assemblée législative Community &
Transportation Services ⇒ Ministère des Services aux agglomérations et du Transport
Economic Development ⇒ Ministère de l'Expansion économique Education ⇒ Ministère
de l'Éducation Finance ⇒ Ministère des Finances Government Services ⇒ Ministère
des Services gouvernementaux Health and Social Services ⇒ Ministère de la Santé et des
Affaires sociales Justice ⇒ Ministère de la Justice Public Service Commission ⇒
Commission de la fonction publique Renewable Resources ⇒ Ministère des Richesses
renouvelables Tourism ⇒ Ministère du Tourisme Women's Directorate ⇒ Bureau de
promotion des intérêts de la femme Yukon College ⇒ Collège du Yukon Yukon

October 2000
ISSN 1488-6049

Government of Yukon
P.O. Box 2703
Whitehorse, Yukon Y1A 2C6
Telephone: (867) 667-3775
Fax: (867) 393-6226
Web site: http://www.gov.yk.ca

All photographs courtesy of the Government of Yukon, unless otherwise indicated.

Yukon
Executive Council Office
Bureau of French Language Services

Bureau of French Language Services

Annual report 1999-2000

TABLE OF CONTENTS

Introduction 1

Delivery of French Language Services in the Yukon 2
- Bureau of French Language Services 2
- Consultation 2
- Committees 2
- Complaint reporting and resolution 3
- Priority areas 3
- Services to non-governmental organisations 4

Achievements in 1999-2000 5
- Bureau of French Language Services 5
- Education 9
- Justice 10
- Community and Transportation Services 11
- Health 11
- Communications 14

Conclusion 15

Statement of expenditures for the fiscal year ended March 31, 2000 16

103-04004/

INTRODUCTION

The purpose of this document is to provide information on French language services offered by the Government of Yukon in 1999-2000. The first portion of the report briefly describes the mechanisms in place to ensure quality of service in the delivery of French language services in the Yukon. The second part presents the actual achievements with regards to French language services in 1999-2000.

This report is based on government records and activity reports from individual departments, and constitutes the activity report of the Bureau of French Language Services as defined in section 6.2 of the *Canada-Yukon Funding Agreement on the Development, Enhancement and Implementation of French Language Rights and Services*.

Booklet on the archaeology of Fish Lake, translated by BFLS. Published by Heritage Branch, Department of Tourism

DELIVERY OF FRENCH LANGUAGE SERVICES IN THE YUKON

⇒ Bureau of French Language Services

The mission of the Bureau of French Language Services (BFLS) is to implement and promote French language services which are useful, usable and used and which fulfill the requirements of the *Languages Act*.

The Bureau's main role is to assist departments and agencies in delivering, in priority areas determined through consultation with the francophone community, French language services that are useful, usable and used. The Bureau also offers translation, interpretation and revision services.

On occasion, the Bureau translates documents for non-profit organisations as well as for the regional offices of various departments of the federal government located in the Yukon.

⇒ Consultation

The Executive Council Office, through BFLS, co-ordinates consultation between the government and the francophone community in different ways.

"I think that French language services are well advertised. We know that they are available even if we don't always use them. We really appreciate the fact that these services are available."

Member of the francophone community

⇒ Committees

Advisory Committee on French Language Services

The Advisory Committee on French Language Services, chaired by the Deputy Minister of the Executive Council Office, includes representatives from departments, the Public Service Alliance, the francophone community and the Association franco-yukonnaise (AFY). The Committee deals with a range of French language service issues such as certain aspects of contribution agreements, annual reporting and relations between the departments and the francophone community.

Working Committee on French Language Services

The Working Committee on French Language Services meets every two weeks to deal with issues related to French language services.

Interdepartmental Committee on French Language Services

The Interdepartmental Committee on French Language Services meets regularly to discuss services offered by government departments and agencies, as well as budgeting and long-range planning. All departments and agencies are represented on this committee.

⇒ Complaint reporting and resolution

Anyone with a complaint regarding the delivery of French language services or the absence of a service can contact the Bureau. The Bureau then communicates with the service provider and works with it to identify an appropriate remedy to rectify the situation within a reasonable timeframe.

⇒ Priority areas

The Yukon government, in close collaboration with the francophone community, has identified priority areas where direct French language services should be provided: communications, education, health, social services, justice and public safety, and economic development. Over and above the departments and agencies associated with these priority areas, other departments and agencies take advantage of the bilingual human resources they have to provide French language services. Departments that do not

Welcome sign at the Whitehorse International Airport

AURORE BOREALE

Yukon Visitor Reception Centre, Whitehorse

have bilingual staff produce bilingual publications and ensure they have signs in both languages.

Services to non-governmental organisations

Every year, BFLS translates the annual report of the Human Rights Commission and that of the Office of the Ombudsman.

Since 1996, the Bureau has agreed, by way of a co-operative agreement, to translate the documents of the Canada-Yukon Business Service Centre so that the latter can offer French language services to its customers. In this way, the Bureau meets the priority needs expressed by the community in the area of economic development.

Occasionally, the Bureau provides interpretation services for community-based organisations such as the Association des partenaires de l'école française.

ACHIEVEMENTS IN 1999-2000

Bureau of French Language Services

Funding and contribution

The 1999-2000 fiscal year is the first year of the new five-year agreement signed between the Yukon government and the federal government through the Department of Canadian Heritage. With this agreement, it is now possible to talk again about developing and enhancing French language services in the Yukon, since the contribution has gone from $1,076,000 to $1,350,000, an increase of $274,000. This funding increase will make it possible for us to revive certain projects that were set aside due to cuts imposed over the past six years.

In addition to the core contribution, the federal government provided the territorial government with $167,500 for special projects.

The Bureau has allocated $489,507 of the core grant to meet objectives 2 and 3 of the funding agreement, namely, consulting and communicating in French with the francophone community and evaluating French language services. The departments received $731,435 to support the provision of direct services to francophone clients.

For the 1999-2000 year, AFY received $120,000 to provide a range of services to the Yukon francophone community: information, consultation, evaluation, promotion, and recreational and cultural services. AFY received an additional $10,000 to support the francophone community in its efforts towards greater financial self-sufficiency. The Government of Yukon also signed an agreement with the Association under which the government agrees to contribute $1,250,000 over two years towards the construction of the new Centre de la francophonie yukonnaise which is to host both a cultural centre and office space for francophone organisations. Of this, $750,000 comes from the federal government under a subsidiary agreement with the Yukon government and $500,000 comes

from the territorial government. In 1999-2000, the Association received $40,000 from the territorial government to start construction.

Planning

In addition to managing the core funding, the Bureau co-ordinated the distribution of additional funds from the federal government for special projects.

The Department of Justice received $35,083 to begin the production of a French edition of the *Revised Statutes of the Yukon*. This two-year project will be completed in 2000-2001.

The health and social services sector received $81,195. The Whitehorse General Hospital received $50,000 to ensure the provision of French language interpretation services, 12 hours a day, 7 days a week, and an additional $5,861 to implement a language training program for hospital staff interested in learning French or perfecting existing French skills. A sum of $12,834 enabled BFLS to hire a consultant to prepare a five-year strategic plan for the delivery of health services in French, primarily at the Whitehorse General Hospital and at the health centres. Lastly, the Department of Health and Social Services received $12,500 towards the salary of a nurse who could provide French language services at the Whitehorse Health Centre.

A third special project involved the granting of $50,000 to *l'Aurore boréale* to help the newspaper increase its number of issues from 11 to 22 per year. This was a significant benchmark both for the community and for the newspaper.

Information and referral

In 1999-2000, the Yukon government's Inquiry Centre received 382 information requests in French, compared to 276 in 1998-1999. This increase can be attributed in part to the fact that there were, this year, three bilingual employees at the Inquiry Centre. Since it is now possible to respond immediately to requests for services in French, francophone clients avail themselves more readily of their right to be served in French.

AURORE BOREALE

Inquiry Centre staff: Rachelle Dufour, Chantal Pureau and (front) Paulette Dufour

Complaints

In 1999-2000, a total of fourteen complaints were made regarding the unavailability of French language services. Two of these complaints were rejected on the grounds that they were unfounded; consequently the actual number of complaints filed during the year was the same as last year (twelve). The complaints concerned mainly the difficulty of obtaining service in French, the delay involved in the aforementioned and the distribution of unilingual documents and posters.

All complaints were referred by BFLS to the departments and agencies concerned and corrective action was taken.

Translations

Although the number of translation requests only rose from 1,246 in 1998-1999 to 1,299 in 1999-2000, there was a significant increase in the number of words translated. The Bureau translated 861,076 words this year vs. 689,606 words the year before. Figures 1 and 2 show the number of translation requests and words translated over the past four years.

Figure 1: Translation requests

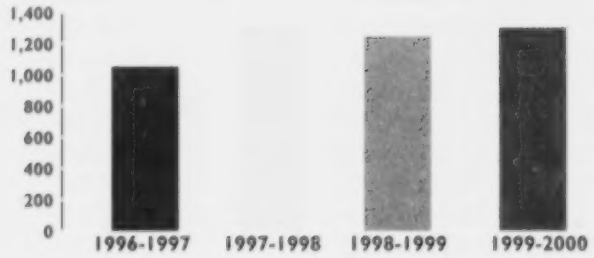


Figure 2: Number of words translated

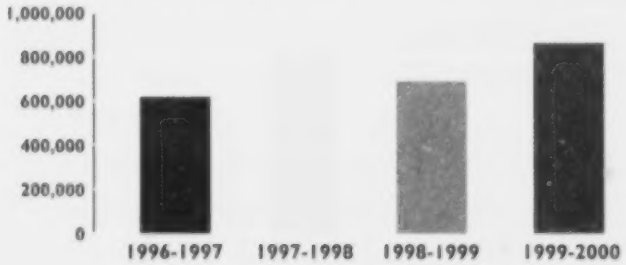


Table 1: Types of translation from 1996 to 2000

	1996-1997	1997-1998	1998-1999	1999-2000
Advertising	94	199	124	112
Forms	65	194	88	107
Letters	111	181	190	205
Press releases	17	210	322	320
Publications	94	196	230	186
Signs	45	39	34	25
Educational material	-	10	7	10
Web sites	-	7	9	82
Others	230	270	242	245

Table 1 shows the number of documents translated, by type of translation. The greatest increase in the number of requests occurred in the Web site category.

Interpretation

BFLS received 38 requests for interpretation services this year, seven of which were cancelled. This represents a significant increase from the 16 requests in 1998-1999. The number of hours spent in interpretation also increased from 139 to 151. More and more people are aware of the Bureau's interpretation service and make use of it.

⇒ Education

The Bureau of French Language Services provides the Libraries and Archives Branch of the Department of Education with translation and interpretation services and, through the *Canada-Yukon Funding Agreement on French Language Services*, funds the purchase and cataloguing of French books as well as some promotion projects.

During 1999-2000, Public Library Services catalogued a total of 939 French documents. Although most material is circulated out of the Whitehorse library collections, other Yukon community libraries have small collections of French reference, non-fiction, children's and adult fiction titles. Patrons can access all available titles on the public libraries Web site.

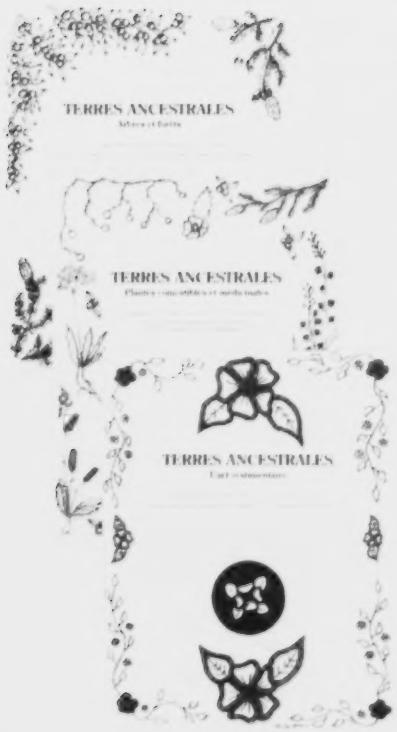
AURORE BOREALE

Storytelling at the Whitehorse Public Library

In total, 3,026 French items were circulated in 1999-2000. This number included fiction and non-fiction for adults and children, as well as audio and video cassettes.

This year, the Whitehorse Public Library organised another francophone children's storytelling and music program during Week of la Francophonie.

The Yukon Archives also makes French material available. This year, the Archives translated the exhibit "At Home in the Yukon." The panels for this exhibit are flexible, which makes it possible to easily transport and show the exposition in different locations throughout the Yukon and outside the territory.



The Bureau of French Language Services collaborated with the French Programs Unit to translate three booklets about First Nations people into French for the core French and French immersion programs.

⇛ Justice

The Department of Justice received additional funds in 1999-2000 to begin the production of the French version of the *Revised Statutes of the Yukon.*

Legislative Services

Two full-time bilingual legislative counsels drafted acts and regulations and provided legal opinions to other departments. All acts, regulations, ministerial orders and orders-in-council adopted in 1999-2000 were translated ar.d produced in bilingual format, for a total of 23 statutes, 266 orders-in-council (including regulations), 8 ministerial orders and 6 orders from the Workers' Compensation Health and Safety Board.

Court Services

A bilingual clerk provided a variety of court and court-related services to Francophones. In addition to translating documents as requested, the clerk also answered inquiries in both civil and criminal matters. In 1999-2000, the clerk answered 61 inquiries in French regarding a variety of legal questions.

⇒ Community and Transportation Services

In 1999-2000, the Department of Community and Transportation Services continued its awareness campaign about safe winter driving practices and produced the French version of the Information Supplement to the driver's manual that was translated last year.

The bilingual counter clerk performs a variety of tasks such as receiving and following up on requests presented in French for the renewal of drivers' licences and licence plates. The clerk also acts as interpreter to facilitate information requests, testing and change of address.

⇒ Health

Health and Social Services

• Health Services Branch

In 1999-2000, the Health Services Agent (French language) was available to answer inquiries about such topics as medical health care registration and various certificates (marriage, birth and death), as well as requests for information on health programs and the organ donation program. In addition to offering workshops on health promotion in French, the bilingual health promotion co-ordinator worked with the bilingual public health nurse to deliver sex education programs to secondary students at Émilie Tremblay School. All print materials produced by Health Promotion are bilingual. Publications on self-management of chronic conditions were also produced in French. These publications can be sent to those who request them or can be distributed during the program training sessions given in French.

The bilingual health nurse was involved in Well Baby clinics, vaccination programs and the Fifth Annual Health Fair. She was also available for appointments with francophone clients.

Environmental Health Services, in co-operation with the francophone community, promoted food safety week at Émilie Tremblay School. All print materials were produced in both official languages.

A new bilingual nurse is now providing mental health services to the francophone community.

A Health Summit was held in the Yukon from October 28 to 30. All advertising and discussion documents were produced in French and English. Interpretation services were also offered throughout the Summit.

• Social Services Branch

The bilingual social worker returned from leave without pay and again provided services in French to the community. She also worked with staff from other branches to provide interpretation services.

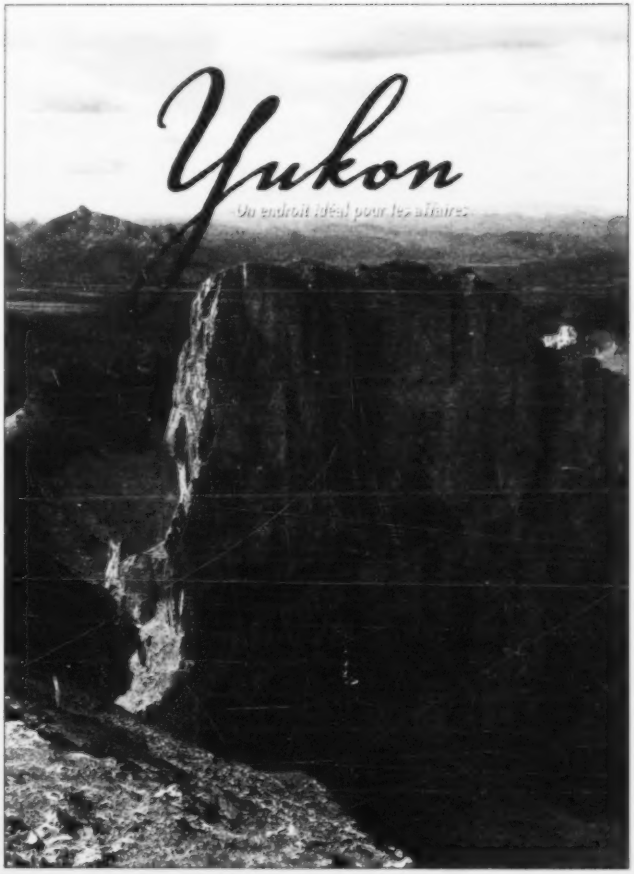
Child Abuse Treatment Services, which is under the jurisdiction of the Family and Children's Services Branch, translated the entire "Bubbles" series, a program designed to help parents teach young children about personal boundaries and safety. Copies were sent to Émilie Tremblay School, the francophone daycare, the family day homes and various organisations outside of the territory.

Yukon Hospital Corporation

A bilingual French Language Services Co-ordinator provided promotion and interpretation services at the Whitehorse General Hospital. A number of indirect services to clients continued to be provided in 1999-2000. Two publications were revised, bilingual and French advertisements were placed in the Yukon newspapers, and signs and forms were translated.

Additional funding from the Department of Canadian Heritage made it possible to enhance direct service by making the co-ordinator position full-time rather than part-time. Two people were hired on a work-sharing basis to ensure that interpretation services were available at all times. Over the course of the year, 286 patients requested interpretation services, which is a significant increase over the 151 requests last year. This increase is likely due to the fact that the service is now available 12 hours a day, 7 days a week, and on request the rest of the time. Another reason for this increase is the proximity of the interpreters' office to the admissions counter, which means that patients can receive the service immediately.

The additional funds have also made it possible to offer language training to hospital staff. In all, 21 people have taken advantage of this offer and are taking French language courses.



⇒ Communications

All departments and agencies, including those associated with priority areas, produced bilingual materials such as publications, advertisements, signs and forms. One of this year's major projects was the publication in French of an information folder about the Yukon entitled *Yukon – Un endroit idéal pour les affaires*. This publication was produced by the Department of Economic Development and deals with a variety of topics such as culture, tourism, mining, forestry, and agriculture. As well, BFLS provided funding to the departments of Tourism and Education for a project promoting the Yukon to European francophones as a tourist destination.

CONCLUSION

Government departments and agencies are generally pleased with the quality of service they receive from BFLS, as well as the services that they offer francophone clients with the help of BFLS.

It was also made evident from discussions during meetings of the Working Committee on French Language Services that Yukon Francophones are just as satisfied with the services they receive from the Yukon government.

In contrast to the past six years, when our activities were limited to maintaining existing levels of service due to funding cuts, this year we were able to free up the resources necessary to develop our services and programs.

For example, BFLS began an ongoing project to make most bilingual government forms available on line. The objectives of this project are to minimise printing costs and ensure wider distribution of bilingual forms. In the long term, the Bureau hopes to make it possible for members of the public to send in their forms electronically.

The large-scale projects that were completed in the course of the year, such as the aforementioned information folder promoting the Yukon as a business place, are operating tools that BFLS makes available to the community to help ensure its social and economic development. BFLS is thus fulfilling its mandate to work towards improving the quality of life for the francophone population.

Statement of expenditures for the fiscal year ended March 31, 2000

	BUDGET $	REVISED BUDGET $	ACTUAL $
1. Direct services to Francophones			
a) Salaries and benefits	427,017	427,017	410,833
b) Operation and maintenance	314,685	314,685	320,602
Subtotal:	**741,702**	**741,702**	**731,435**
2. Consultation with the francophone community and communication with Francophones in French			
a) Salaries and benefits	366,198	366,198	394,978
b) Operation and maintenance	109,100	109,100	91,522
Subtotal:	**475,298**	**475,298**	**486,500**
3. Evaluation of French language services			
Annual report	3,000	3,000	3,007
Subtotal:	**3,000**	**3,000**	**3,007**
4. Services to francophone community by AFY			
Funded projects	120,000	120,000	120,000
Subtotal:	**120,000**	**120,000**	**120,000**
5. Economic independence of the francophone community			
Specific activities	10,000	10,000	10,000
Subtotal:	**10,000**	**10,000**	**10,000**
TOTAL ALL OBJECTIVES	**1,350,000**	**1,350,000**	**1,350,942**
Special projects			
Yukon Statutes – 1999-2000 portion	35,000	35,000	35,083
Whitehorse General Hospital and health centres	82,500	82,500	81,195
Aurore boréale	50,000	50,000	50,000
Centre de la francophonie construction project, Contribution Agreement 1999-2000	**40,000**	**40,000**	**40,000**
GRAND TOTAL	**1,557,500**	**1,557,500**	**1,557,220**
Excess of revenues over expenditures			**280**

FRENCH SERVICES IN THE YUKON GOVERNMENT

nmissaire Cabinet Office ⇨ Bureau du Conseil
ommissions du Conseil des ministres Territorial
cutive Council Office ⇨ Ministère du Conseil
u de l'Assemblée législative Community &
vices aux agglomérations et du Transport
ion économique Education ⇨ Ministère
ces Government Services ⇨ Ministère des
Services ⇨ Ministère de la Santé et des
a Justice Public Service Commission ⇨
wable Resources ⇨ Ministère des Richesses
ourisme Women's Directorate ⇨ Bureau de
fukon College ⇨ Collège du Yukon Yukon
.e de développement du Yukon Yukon Energy
Co. du Yukon Yukon Hospital Corporation ⇨ Régie des
hôpitaux . .ousing Corporation ⇨ Société d'habitation du Yukon Yukon
Liquor Corporation ⇨ Société des alcools du Yukon Yukon Workers' Compensation Health
and Safety Board ⇨ Commission de la santé et de la sécurité au travail
Commissioner's Office ⇨ Bureau de la Commissaire Cabinet Office ⇨ Bureau du Conseil
des ministres Cabinet Commissions ⇨ Commissions du Conseil des ministres Territorial
Ridings ⇨ Circonscriptions territoriales Executive Council Office ⇨ Ministère du Conseil
exécutif Legislative Assembly Office ⇨ Bu.eau de l'Assemblée législative Community &
Transportation Services ⇨ Ministère des Services aux agglomérations et du Transport
Economic Development ⇨ Ministère de l'Expansion économique Education ⇨ Ministère
de l'Éducation Finance ⇨ Ministère des Finances Government Services ⇨ Ministère
des Services gouvernementaux Health and Social Services ⇨ Ministère de la Santé et des
Affaires sociales Justice ⇨ Ministère de la Justice Public Service Commission ⇨
Commission de la fonction publique Renewable Resources ⇨ Ministère des Richesses
renouvelables Tourism ⇨ Ministère du Tourisme Women's Directorate ⇨ Bureau de
promotion des intérêts de la femme Yukon College ⇨ Collège du Yukon Yukon

Octobre 2000
ISSN 1488-6049

Gouvernement du Yukon
C.P. 2703
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6
Téléphone : (867) 667-3775
Télécopieur : (867) 393-6226
Site Web : http://www.gov.yk.ca

Photos: Gouvernement du Yukon, sauf indication contraire

Services en français au gouvernement du Yukon

Rapport annuel 1999-2000

TABLE DES MATIÈRES

Introduction 1

La prestation des services en français au Yukon 2
- Bureau des services en français 2
- Consultation 2
- Comités 2
- Signalement et traitement 3
- Domaines prioritaires des plaintes 3
- Services aux organismes non gouvernementaux 4

Les réalisations en 1999-2000 5
- Bureau des services en français 5
- Éducation 8
- Justice 10
- Services aux agglomérations et Transport 11
- Santé 11
- Communications 14

Conclusion 15

État des dépenses pour l'exercice terminé le 31 mars 2000 16

INTRODUCTION

Le présent document a pour but de renseigner les lecteurs sur les services en français que le gouvernement du Yukon a offerts en 1999-2000. La première partie du rapport présente succinctement les rouages mis en place pour assurer une qualité de services en français au Yukon. La deuxième partie fait état des réalisations en matière de services en français pour l'année 1999-2000.

Rédigé à partir de dossiers gouvernementaux et de rapports d'activités de certains ministères, le présent document constitue le rapport d'activités que le Bureau des services en français doit préparer en application du paragraphe 6.2 de l'*Entente de contribution Canada-Yukon sur le développement, l'amélioration et la mise en œuvre des droits et des services en français.*

Livret sur l'archéologie du lac Fish, traduit par le BSF. Production de la Direction du patrimoine du ministère du Tourisme

LA PRESTATION DES SERVICES EN FRANÇAIS AU YUKON

⇛ Bureau des services en français

Le Bureau des services en français (BSF) a pour mission de mettre en œuvre et de promouvoir des services en français qui soient utiles, utilisables et utilisés afin de répondre aux exigences de la *Loi sur les langues*.

Le rôle premier du BSF est d'aider les ministères et les agences du gouvernement à dispenser dans les domaines prioritaires déterminés à la suite de consultations avec la communauté francophone des services en français utiles, utilisables et utilisés. Le BSF offre en outre des services de traduction, de révision et d'interprétation.

À l'occasion, le BSF traduit des documents pour des organismes à but non lucratif ainsi que pour les bureaux régionaux des différents ministères du gouvernement fédéral établis au Yukon.

⇛ Consultation

Le ministère du Conseil exécutif, par l'intermédiaire du BSF, coordonne de différentes manières le processus de consultation entre la communauté francophone et le gouvernement.

«Je trouve que les services en français sont bien annoncés. On sait qu'ils sont disponibles même si on n'en a pas toujours besoin. On sait qu'ils sont là et c'est bien apprécié.»

Membre de la communauté francophone

⇛ Comités

Comité consultatif sur les services en français

Présidé par le sous-ministre du Conseil exécutif, le Comité consultatif sur les services en français compte des représentants des ministères, de l'Alliance de la fonction publique, de la communauté francophone et de l'Association franco-yukonnaise (AFY). Le comité traite de diverses questions relatives aux services en français, notamment certains aspects des ententes de contribution, la

préparation du rapport annuel et les relations entre les différents ministères et la communauté francophone.

Comité de travail sur les services en français
Le Comité de travail sur les services en français se réunit toutes les deux semaines et traite des différentes préoccupations liées aux services en français.

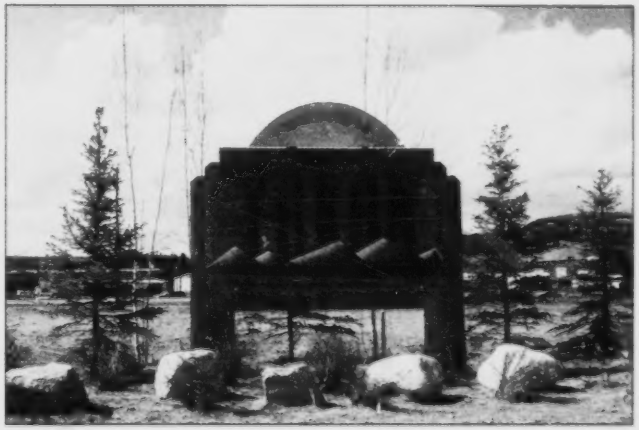
Comité interministériel sur les services en français
Le Comité interministériel sur les services en français se réunit régulièrement pour discuter des services offerts par les différents ministères et organismes gouvernementaux, ainsi que des budgets et de la planification à long terme. Tous les ministères et organismes gouvernementaux sont représentés à ce comité.

⇛ Signalement et traitement des plaintes

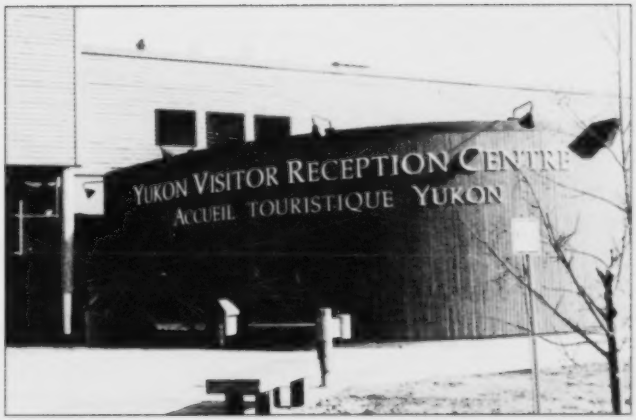
Quiconque désire signaler son mécontentement en ce qui a trait aux services en français peut le faire par l'intermédiaire du BSF. Ce dernier en fait part au fournisseur de services et travaille de pair avec lui à la recherche de solutions permettant de rectifier la situation dans les plus brefs délais.

⇛ Domaines prioritaires

Le gouvernement du Yukon, en étroite collaboration avec la communauté francophone, a cerné des domaines prioritaires nécessitant la mise en œuvre de services en français, à savoir les communications, l'éducation, la santé, les services sociaux, la justice et la sécurité publique et l'expansion économique. En plus des ministères et organismes engagés dans la prestation de services prioritaires, certains ministères mettent à profit les ressources humaines bilingues qu'ils ont sur place par assurer un service en français.



Panneau de bienvenue à l'Aéroport international de Whitehorse



AURORE BORÉALE

Accueil touristique Yukon, Whitehorse

Les ministères qui n'ont pas d'employés francophones sur place produisent leurs documents en version bilingue et s'assurent d'avoir un affichage dans les deux langues.

⇛ Services aux organismes non gouvernementaux

Le BSF traduit chaque année le rapport annuel de la Commission des droits de la personne ainsi que celui du Bureau de l'ombudsman.

Depuis 1996, le BSF s'est engagé, en vertu d'une entente de collaboration, à traduire les documents du Centre de services aux entreprises Canada-Yukon pour permettre à ce dernier d'offrir des services en français à sa clientèle. Le Bureau répond ainsi aux besoins prioritaires exprimés par la communauté dans le domaine de l'expansion économique.

À l'occasion, le BSF offre aussi des services d'interprétation à des organismes communautaires, notamment à l'Association des partenaires de l'école française.

LES RÉALISATIONS EN 1999-2000

⇒ Bureau des services en français

Financement et contribution

L'exercice financier 1999-2000 est la première année de la nouvelle entente quinquennale signée entre le gouvernement du Yukon et le gouvernement du Canada par l'entremise du ministère du Patrimoine canadien. Avec cette nouvelle entente, il est maintenant possible de parler de développement et d'amélioration des services en français au Yukon, puisque le montant de l'enveloppe est passé de 1 076 000 $ à 1 350 000 $, soit 274 000 $ de plus que par les années passées. Cette augmentation du financement permettra de relancer certains projets mis de côté en raison des coupures imposées ces six dernières années.

En plus de la contribution de base, le gouvernement fédéral a versé 167 500 $ au gouvernement territorial pour la réalisation de projets spéciaux.

Du montant de base reçu, le BSF a consacré 489 507 $ à la poursuite des objectifs 2 et 3 de l'entente de financement, à savoir, d'une part, la tenue de consultations auprès de la communauté francophone et la communication avec les francophones en français et, d'autre part, l'évaluation des services en français. De leur côté, les ministères ont reçu 731 435 $ en appui aux services directs offerts à la clientèle francophone.

Pour l'année 1999-2000, l'AFY a reçu 120 000 $ pour lui permettre d'offrir une gamme de services à la communauté franco-yukonnaise : information, consultation, évaluation, promotion et services récréatifs et culturels. Un montant supplémentaire de 10 000 $ lui a été versé en vue d'aider la communauté francophone dans ses efforts vers une plus grande autonomie financière. Le gouvernement du Yukon a aussi signé une entente avec l'Association en vertu de laquelle il s'engage à verser la somme de 1 250 000 $ pour la construction du Centre de la francophonie yukonnaise. De ce montant, 750 000 $ proviennent de

fonds fédéraux octroyés au titre d'une entente auxiliaire conclue entre les deux gouvernements et 500 000 $ viennent du gouvernement territorial. L'entente, qui s'échelonne sur deux ans (1999-2001), permettra à la communauté francophone de construire un nouveau centre culturel et des espaces à bureaux pour les organismes francophones. En 1999-2000, le gouvernement territorial a versé 40 000 $ à l'Association pour lui permettre d'entreprendre les travaux.

Planification

En plus de voir à la gestion du financement de base, le BSF a coordonné l'attribution des fonds supplémentaires reçus du fédéral pour la réalisation de projets spéciaux.

Une première enveloppe de 35 083 $ a été remise au ministère de la Justice pour amorcer la production des lois refondues du Yukon en version française. Ce projet, échelonné sur deux ans, se poursuivra en 2000-2001.

Une deuxième enveloppe d'un montant global de 81 195 $ est allée au secteur de la santé et des affaires sociales. L'Hôpital général de Whitehorse a ainsi reçu une contribution de 50 000 $ pour lui permettre d'assurer la prestation de services d'interprétation en français 12 heures par jour, 7 jours par semaine. À ceci s'ajoutaient 5 861 $ pour la mise sur pied d'un programme de formation continue à l'intention des membres du personnel de l'hôpital intéressés à apprendre le français ou à perfectionner leurs connaissances en la matière. Un montant de 12 834 $ a permis au BSF d'engager un consultant pour préparer un plan stratégique quinquennal relatif à la prestation de services de santé en français à l'Hôpital général de Whitehorse et dans les centres de santé du territoire. Finalement, le ministère de la Santé et des Affaires sociales a reçu un montant de 12 500 $ pour couvrir une partie du salaire d'une infirmière pouvant offrir les services en français au centre de santé de Whitehorse.

Enfin, le BSF a remis au journal *l'Aurore boréale* une contribution de 50 000 $ pour lui permettre de doubler sa fréquence de publication qui passera ainsi de 11 à 22 fois par année. Il s'agit là d'un jalon important tant pour le journal que pour la communauté francophone dans son ensemble.

AURORE BORÉALE

Personnel du Service de renseignements : Rachelle Dufour, Chantal Pruneau et Paulette Dufour (assise)

Information et renvoi

Le Service de renseignements du gouvernement du Yukon a reçu 382 demandes d'information en français en 1999-2000 contre 276 en 1998-1999, en hausse pour une deuxième année consécutive. Cette augmentation peut s'expliquer en partie par le fait qu'il y avait cette année trois employées bilingues affectées au service. Du fait qu'il est ainsi possible de répondre sur-le-champ aux demandes de services en français, la clientèle francophone se prévaut dès lors plus spontanément de son droit de se faire servir en français.

Plaintes

En 1999-2000, on a porté quatorze plaintes relatives à la non-prestation de services en français. Deux de celles-ci ayant été jugées non recevables, le nombre de plaintes pour l'exercice financier 1999-2000 est le même que l'an dernier, soit douze. La nature des plaintes variait entre la difficulté d'obtenir un service en français, la lenteur de celui-ci, l'envoi de lettres unilingues anglaises et la distribution de documents et d'affiches unilingues anglais.

Le BSF a aiguillé toutes les plaintes vers les ministères et organismes concernés et on a pris les mesures correctives.

Figure 1 : Demandes de traduction

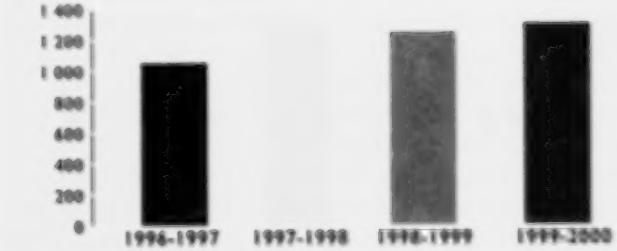


Figure 2 : Nombre de mots traduits

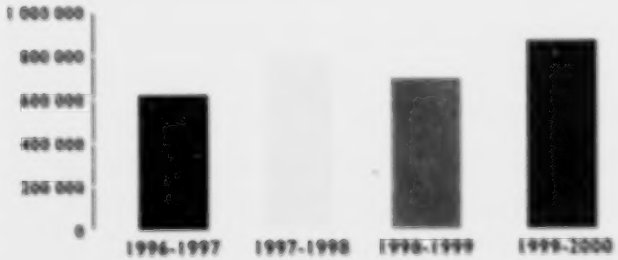


Tableau 1 : Types de traduction

	1996-1997	1997-1998	1998-1999	1999-2000
Publicité	94	199	124	112
Formulaires	65	194	88	107
Lettres	111	181	190	205
Communiqués	17	210	322	320
Publications	94	196	230	186
Affichage	45	39	34	25
Matériel pédagogique	-	10	7	10
Sites Web	-	7	9	82
Autres	230	270	242	245

Traductions

Bien que le nombre de demandes de traduction ne soit passé que de 1 246 en 1998-1999 à 1 299 en 1999-2000, le nombre de mots traduits a, lui, considérablement augmenté : en 1998-1999, le BSF avait traduit 689 606 mots; cette année, ce nombre est passé à 861 076. Les figures 1 et 2 montrent le nombre de demandes de traduction et de mots traduits au cours des quatre dernières années.

Le tableau 1 présente le nombre de documents traduits par type de traduction. De tous, ce sont les sites Web qui ont connu la plus forte augmentation.

Interprétation

Le BSF a reçu 38 demandes de services d'interprétation au cours de l'année, dont 7 ont été annulées. Ceci représente une nette augmentation par rapport aux 16 demandes présentées en 1998-1999. Le nombre d'heures de travail d'interprétation a lui aussi augmenté, passant de 139 à 151. De plus en plus de gens sont au courant du service d'interprétation du Bureau et l'utilisent.

⇒ Éducation

Le Bureau des services en français offre à la Direction des bibliothèques et des archives du ministère de l'Éducation un service de traduction et d'interprétation et, par le truchement de *l'Entente de contribution Canada-Yukon sur les services en français*, finance l'achat et le catalogage de livres en

français ainsi que la réalisation de certains projets de promotion.

Pendant l'exercice financier 1999-2000, le Service des bibliothèques publiques a catalogué 939 volumes en français. Bien que la majorité du matériel mis en circulation provienne des collections de la bibliothèque de Whitehorse, les autres bibliothèques possèdent aussi leurs collections, de taille plus modestes mais comprenant néanmoins une variété d'ouvrages de référence, d'ouvrages documentaires et de romans pour jeunes et adultes. On peut consulter le catalogue de l'ensemble des titres répertoriés dans les bibliothèques du territoire sur le site Web des bibliothèques publiques.

AURORE BOREALE

Contes à la bibliothèque

En tout, 3 026 ouvrages en français ont été en circulation en 1999-2000. Ceci inclut des livres de fiction et des ouvrages généraux pour adultes et enfants ainsi que des cassettes audio et vidéo.

Cette année encore, la Bibliothèque publique de Whitehorse a organisé une activité où les enfants pouvaient venir écouter de la musique et des contes en français durant la Semaine de la francophonie.

Les Archives du Yukon offre aussi du matériel en français. Cette année, les Archives ont entrepris la traduction des panneaux flexibles de l'exposition «Chez soi au Yukon» grâce auxquels l'exposition peut facilement être transportée et montée dans différentes salles.

Le Bureau des services en français a travaillé en collaboration avec la Division des programmes en français pour traduire de l'anglais au français trois cahiers sur les Autochtones à l'intention des élèves du programme cadre de français et des programmes d'immersion en français.

Justice

Le ministère de la Justice a bénéficié de fonds supplémentaires en 1999-2000 pour assurer la production des lois refondues du Yukon en version française.

Services juridiques

Deux conseillers législatifs ont rédigé des lois et des règlements, en plus de fournir des avis légaux aux autres ministères. L'ensemble des lois, des règlements, des arrêtés ministériels et des décrets a été produit en format bilingue. Au total, 23 lois, 266 décrets (comprenant les règlements), 8 arrêtés ministériels et 6 ordonnances de la Commission de la santé et de la sécurité au travail ont été traduits en 1999-2000.

Services judiciaires

Une greffière s'est chargée d'offrir des services judiciaires et parajudiciaires aux francophones. En plus d'assurer la traduction de certains documents pour des officiers de justice, elle répond aux demandes de renseignements touchant autant les causes civiles que criminelles. En 1999-2000, elle a répondu à 61 demandes en français portant sur une variété de questions juridiques.

⇨ Services aux agglomérations et Transport

Pendant l'exercice 1999-2000, le ministère des Services aux agglomérations et du Transport a continué sa campagne de sensibilisation à la conduite sécuritaire en hiver et fait traduire le Supplément d'information qui accompagne le Guide de la route traduit l'an passé.

La préposée bilingue au comptoir assume différentes tâches, dont la réception et le suivi des demandes de renouvellement de permis et de plaques d'immatriculation présentées en français. La préposée agit aussi à titre d'interprète afin de faciliter les demandes de renseignements, l'administration de tests et les changements d'adresse.

⇨ Santé

Santé et Affaires sociales

• Services de santé

En 1999-2000, une préposée bilingue aux services de santé était disponible pour répondre aux demandes concernant l'émission de cartes d'assurance-santé ou de certificats divers (mariage, naissance, décès) ainsi qu'aux demandes de renseignements sur les programmes de santé ou sur le programme de dons d'organes.

En plus de donner des sessions d'information en français sur la promotion de la santé, l'agent bilingue de promotion de la santé a organisé, en collaboration avec l'infirmière bilingue du centre de santé de Whitehorse, des ateliers sur la sexualité pour les élèves du secondaire à l'École Émilie-Tremblay. Tout le matériel servant à promouvoir la santé est produit dans les deux langues. Il en va de même des publications se rapportant au programme d'autogestion d'états chroniques, de façon à ce qu'on puisse les faire parvenir en français à ceux qui en font la demande ou les distribuer en version française à l'occasion de sessions de formation sur le programme données en français.

L'infirmière bilingue du centre de santé de Whitehorse a participé aux cliniques Enfants en santé, aux cliniques de vaccination de même qu'au salon de la santé qui célébrait cette année son cinquième anniversaire. Elle est aussi disponible pour recevoir la clientèle francophone.

Le service d'hygiène du milieu, en collaboration avec la communauté francophone, a fait la promotion de la semaine de la salubrité alimentaire à l'École Émilie-Tremblay. Tout le matériel servant à cette fin a été produit dans les deux langues officielles.

Les membres de la communauté francophone ont maintenant accès à des services de santé mentale en français grâce à l'embauche d'un infirmier bilingue assigné au service.

Du 28 au 30 octobre 1999 se tenait au Yukon le Sommet de la santé. Tout le matériel publicitaire ainsi que les documents de travail ont été produits en français et en anglais. De plus, des services d'interprétation étaient offerts tout au long du Sommet.

• Services sociaux

La travailleuse sociale était de retour d'un congé sans solde et a recommencé à offrir les services en français à la communauté. Elle a aussi travaillé avec le personnel des autres services pour offrir des services d'interprétation.

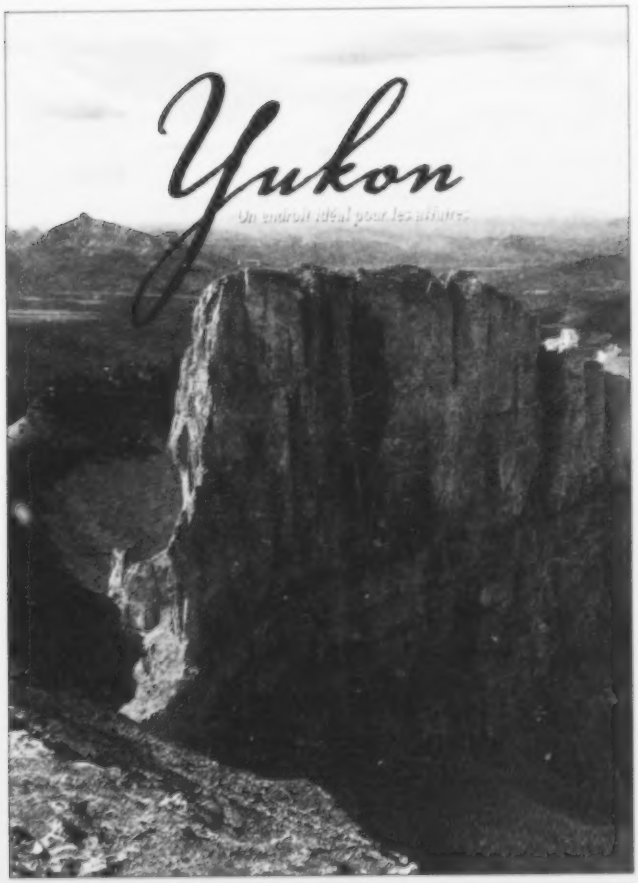
Le Service de soins aux enfants victimes de violence, qui relève de la Direction des services à l'enfance et aux familles, a fait traduire l'ensemble des fascicules de la série «Bubulle», un programme qui a pour but d'aider les parents à inculquer les principes d'espace personnel et d'intégrité corporelle aux tout-petits. Des exemplaires ont été envoyés à l'École Émilie-Tremblay, à la garderie francophone, aux garderies en milieu familial ainsi qu'à divers organismes à l'extérieur du territoire.

Régie des hôpitaux du Yukon

À l'Hôpital général de Whitehorse, un coordonnateur bilingue des services en français est chargé de coordonner la promotion des services en français et d'assurer les services d'interprétation. La mise en œuvre de certains services indirects s'est poursuivie pendant l'exercice financier 1999-2000. On a fait réviser deux publications, placer des annonces bilingues et en français dans les différents journaux du territoire, et traduire des enseignes et des formulaires.

Les fonds supplémentaires octroyés par le ministère du Patrimoine canadien ont permis de rehausser le service direct en rendant possible l'affectation du coordonnateur à un poste à temps plein plutôt qu'à temps partiel et l'embauche de deux autres personnes à temps partagé afin d'assurer un service d'interprétation en tout temps. Au cours de l'année, 286 patients ont fait appel aux services des interprètes vers le français, une nette augmentation comparée aux 151 patients qui avaient demandé les mêmes services l'année d'avant. Cette augmentation pourrait être attribuable au fait que le service est maintenant disponible 7 jours par semaine, 12 heures par jour et sur demande le reste du temps. Un autre facteur qui joue en faveur de cette augmentation est l'aménagement du bureau des interprètes à proximité du comptoir d'admission, ce qui fait que les patients n'ont pas à attendre pour obtenir le service.

Les fonds supplémentaires ont aussi permis d'offrir de la formation linguistique au personnel de l'hôpital. En tout, 21 personnes ont profité de cette offre et suivi des cours de perfectionnement en français.



⇛ Communications

Tous les ministères et organismes gouvernementaux, y compris ceux agissant dans les domaines prioritaires, produisent du matériel bilingue, que ce soit des publications, des annonces, des affiches ou des formulaires. Parmi les projets majeurs mis de l'avant pendant l'exercice financier 1999-2000, mentionnons la publication, par le ministère de l'Expansion économique, d'une pochette d'information sur le Yukon intitulée *Yukon – Un endroit idéal pour les affaires* qui traite d'une variété de thèmes tels que la culture, le tourisme, l'exploitation minière, les forêts et l'agriculture. Le BSF a en outre financé un projet mené en Europe par les ministères du Tourisme et de l'Éducation pour la promotion du territoire comme destination touristique auprès de la clientèle francophone européenne.

CONCLUSION

De manière générale, les ministères et les organismes sont satisfaits de la qualité des services qu'ils reçoivent directement du BSF ainsi que des services que le BSF leur permet d'offrir à leur clientèle francophone.

De plus, selon les discussions qui ressortent des rencontres du Comité de travail sur les services en français, les francophones du Yukon sont tout aussi satisfaits des services qu'ils reçoivent du gouvernement.

Contrairement aux six dernières années où en raison des compressions budgétaires imposées nous ne pouvions parler que de maintien des services, nous avons pu cette année dégager les ressources nécessaires à la mise en valeur de nos services et de nos programmes.

À titre d'exemple, le BSF a initié une démarche consistant à rendre accessible en ligne la majorité des formulaires bilingues du gouvernement. Les objectifs poursuivis par ce projet sont de minimiser les coûts d'impression et d'assurer une plus grande diffusion des formulaires bilingues. À long terme, le Bureau espère pouvoir permettre aux membres du public d'acheminer leurs formulaires par voie électronique.

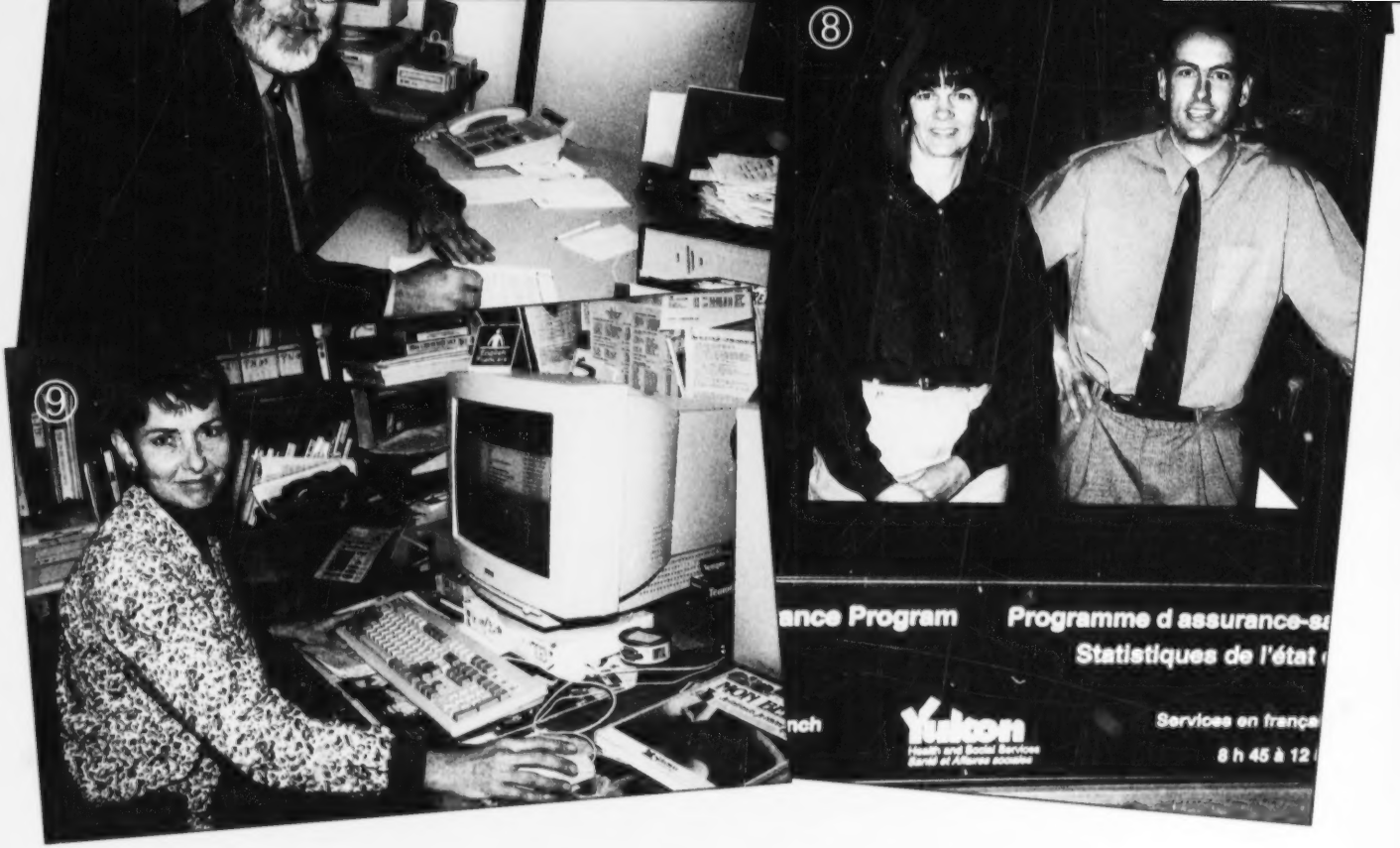
Les projets d'envergure réalisés au cours de l'exercice, dont la production susmentionnée d'une pochette de promotion du Yukon, sont des outils concrets que le BSF met à la disposition de la communauté pour l'aider à assurer son développement social et économique. Le BSF s'acquitte ainsi du mandat qu'il s'est fixé d'œuvrer pour le mieux-être croissant de la population franco-yukonnaise.

État des dépenses pour l'exercice terminé le 31 mars 2000

	BUDGET $	BUDGET RÉVISÉ $	DONNÉES RÉELLES $
1. Services directs aux francophones			
a) Charges de personnel	427 017	427 017	410 833
b) Fonctionnement et entretien	314 685	314 685	320 602
Total partiel :	**741 702**	**741 702**	**731 435**
2. Consultation de la communauté francophone et communication avec les francophones en français			
a) Charges de personnel	366 198	366 198	394 978
b) Fonctionnement et entretien	109 100	109 100	91 522
Total partiel :	**475 298**	**475 298**	**486 500**
3. Évaluation des services en français			
Rapport annuel	3 000	3 000	3 007
Total partiel :	**3 000**	**3 000**	**3 007**
4. Services de l'AFY à la communauté francophone			
Projets financés	120 000	120 000	120 000
Total partiel :	**120 000**	**120 000**	**120 000**
5. Autonomie financière de la communauté francophone			
Activités particulières	10 000	10 000	10 000
Total partiel :	**10 000**	**10 000**	**10 000**
TOTAL POUR TOUS LES OBJECTIFS :	**1 350 000**	**1 350 000**	**1 350 942**
Projets spéciaux			
Lois refondues du Yukon - portion 1999-2000	35 000	35 000	35 083
Hôpital général de Whitehorse et centres de santé	82 500	82 500	81 195
Aurore boréale	50 000	50 000	50 000
Projet de construction du Centre de la francophonie Entente de contribution 1999-2000	**40 000**	**40 000**	**40 000**
GRAND TOTAL	**1 557 500**	**1 557 500**	**1 557 220**
Excédent des recettes sur les dépenses			**280**

SERVICES EN FRANÇAIS AU GOUVERNEMENT DU YUKON

Services
en français
disponibles
①
②
③
④
⑤
⑥
⑦



① *Bureau des véhicules automobiles (SAT)/Motor Vehicle Branch (CTS): Angie Charlebois*

② *Hôpital général de Whitehorse/Whitehorse General Hospital: Luc Laferté, Louise Cashaback*

③ *Direction des conseillers législatifs (Justice)/Legislative Counsel (Justice): Michel Gélinas, Françoise Bélanger, Annie Moreau*

④ *Imprimeur de la Reine (SG)/Queen's Printer (GS): Pascale Black*

⑤ ⑥ ⑦ *Bureau des services en français (CE)/Bureau of French Language Services (ECO):* ⑤ *Johanne Lalonde, Jacinthe Labrecque, Nicolas Andreiu;* ⑥ *Danièle Rémillard, Martine Caron;* ⑦ *Ron Janusaitis*

⑧ *Direction des services de santé et Unité de promotion de la santé (SAS)/Health Services Branch and Health Promotion Unit (HSS): Melanie Fyfe, Jeff Wackett*

⑨ *Centre de santé de Whitehorse/Whitehorse Health Centre: Meridy Todd*